

Bogotá, 2016-05-04

Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actividad	Realizar 4 publicaciones del Boletín Tendencias (documento de información estadística de la atención al ciudadano)	OSCAE	23/12/2016	Se realiza primera publicación del Boletín Tendencias y se encuentra publicado en el siguiente link https://issuu.com/quioscotic/docs/boletin_tendencias_1er_bimestre_2016	SE OBSERVA QUE EL PORCENTAJE DE AVANCE ES ADECUADO
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad	Realizar una (1) campaña de divulgación y visibilización de los servicios de atención al ciudadano con los que cuenta la entidad	OSCAE	23/12/2016		
	2.2	Actividad	Mejoramiento de los tiempos de atención al ciudadano, disponiendo de una herramienta de citas online que permita que el ciudadano acceda a los servicios que ofrece la SIC - Agendamiento implementado	OSCAE	23/12/2016	Actualmente se están realizando nuevas pruebas como producto del cambio de operador del contact center	SE OBSERVA QUE SE ESTAN REALIZANDO PRUEBAS
	2.3	Actividad	Realizar campaña de divulgación y visibilización de los servicios de atención al ciudadano con los que cuenta la entidad	OSCAE - OTI - OAP	23/12/2016		
Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad	Consolidar la información las encuestas de satisfacción del primer semestre y publicarla en la página web. - Encuesta de satisfacción consolidada	OSCAE	23/12/2016		